

## Путь к сердцу клиента лежит через интернет-банк

ТЕКСТ **Олеся Середа, руководитель финансового продукта FLEXTERA Online, компания «Диасофт»**



В последнее время сервисы дистанционного банковского обслуживания в Российской Федерации набирают все большую популярность. Возможность использования дистанционных сервисов для многих пользователей стала ключевым конкурентным преимуществом при выборе банка.

Несмотря на то что многие финансово-кредитные организации предоставляют клиентам сервис интернет-банк, банковские дистанционные каналы как инструмент работы с текущими клиентами и привлечения новых клиентов содержат огромный потенциал развития. На сегодняшний день, когда клиенты больше не привязаны к банкам зарплатными проектами и могут поменять финансово-кредитную организацию ничего не теряя, значимость дистанционных каналов обслуживания для повышения лояльности многократно возрастает, их роль в коммуникации с клиентами усиливается.

Банки находят способы сделать дистанционные каналы коммерчески эффективными за счет комиссионных

доходов, увеличения кросс-продаж, постоянной коммуникации с клиентами и таргетированных предложений для них, при этом сокращая расходы на маркетинговые кампании. Даже в непростой экономической ситуации финансово-кредитные организации готовы вкладывать ресурсы в проекты развития дистанционных каналов для предоставления пользователям удобного и безопасного интернет-банка, мобильного банка или моноприложения для мобильного телефона, которыми клиенты действительно будут пользоваться каждый день в зависимости от своих потребностей.

Системы дистанционного банковского обслуживания должны не только отвечать на текущие запросы бизнеса, но и соответствовать стратегии кредитного учреждения: какие сервисы банк будет предлагать клиентам и выводить в дистанционные каналы в будущем, как существующее ИТ-решение будет поддерживать новые бизнес-запросы и требования законодательства, как будет поддерживаться экспертиза ИТ-службы, если решение разрабатывается полностью или частично силами специалистов банка, как этот продукт будет взаимодействовать с АБС и другими внешними системами.

Компания «Диасофт» предлагает банкам решение FLEXTERA Online, разработанное на базе мультимедийной фронтальной платформы FLEXTERA «Единый фронт-офис». Функционал интернет-банка и мобильного банка, фронт-офисных решений для отделений и call-центра базируется на единых процессах обработки запросов клиентов, использует одни и те же данные из АБС, единую клиентскую базу и систему документооборота. Такой подход к построению ИТ-решения исключает дублиро-

вание бизнес-логики, коммуникация с клиентом не изолируется в одном канале обслуживания. Клиент может оформить заявку на обслуживание в интернет-банке, через некоторое время позвонить в call-центр и уточнить результаты ее обработки или посмотреть ее статус в мобильном банке. Все каналы предоставляют доступ к одной и той же информации о клиенте, его активности, истории взаимодействия с финансово-кредитной организацией и используемых продуктах. К примеру, если меняется ставка по вкладу, достаточно чтобы она поменялась в АБС, после чего клиент сразу сможет открыть вклад в интернет-банке уже по новой ставке.

В решении FLEXTERA Online, с которым клиенты кредитной организации будут работать напрямую, особый акцент сделан на юзабилити интерфейса и удобстве использования. Интерфейс продуктов спроектирован с учетом потребностей пользователей при решении их задач, чтобы клиент при работе с приложениями, помимо удобства в использовании, получал положительные эмоции.

Первоначально устанавливая продукт FLEXTERA Online, банки могут настроить для клиентов сервисы, обеспечивающие решение повседневных задач. Такие проекты реализуются в сжатые сроки и недорого, но существенны для имиджа финансовой организации. В перспективе решение FLEXTERA Online может гибко развиваться в соответствии со стратегией банка, превращая дистанционные сервисы в основной инструмент коммуникации и эффективный канал продаж, который укрепит позиции кредитного учреждения во взаимоотношениях с клиентами и даст значимое конкурентное преимущество. 